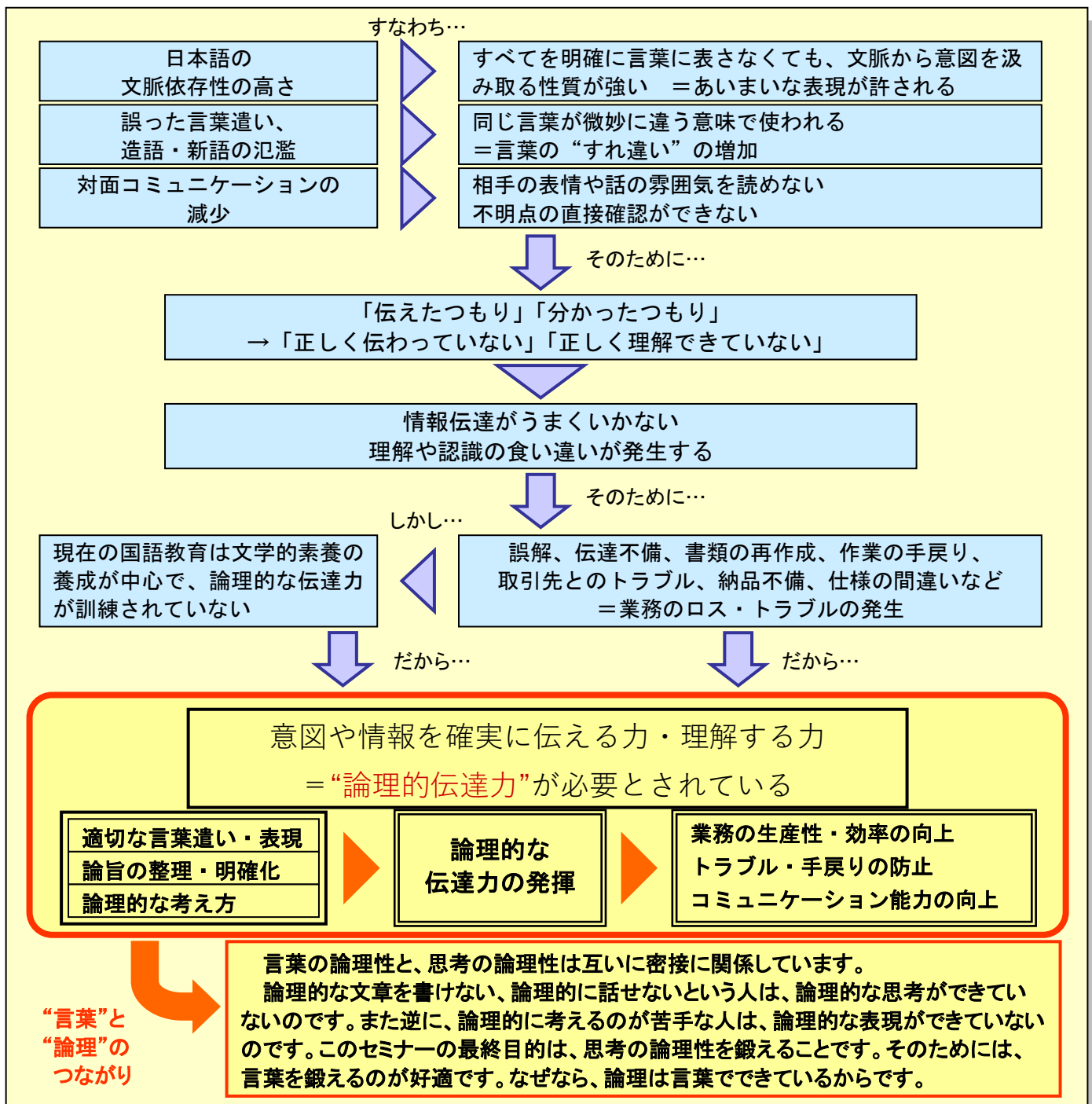


業務効率向上のための「論理的伝達力」マスターセミナー

■ なぜ、いま「論理的伝達力」が必要とされるのか？

私たちは普段、言葉を特に意識することなく使っています。だからこそ、その「言葉」に起因する業務ロスやトラブルには気付きにくいものです。昔のように直接顔をあわせてのやり取りより、メールなど“顔の见えない”コミュニケーションが増えている今だからこそ、もう一度「言葉」に着目し、伝達力を向上させる必要があります。

「自分たちは大丈夫」という方は、試しに普段の職場の会話を録音し、意識せずに話している言葉をその通りに文章に起こしてみてください。自分たちの会話が、いかにあいまいな表現が多く、論旨が飛びがちなものか、ご理解いただけたと思います。



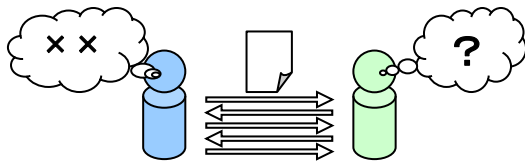
■ 活用シーン例：こんな経験はありませんか？

日常的な業務や報告書作成に始まり、営業活動、トラブルやクレーム対応、仕様書作成など、言葉・会話・文章の介在しない業務はありません。言葉に関して、以下のようなケースに遭遇したことはないでしょうか？

Case1:「部下から提出された報告書が、何を言いたいのかさっぱり分からない」

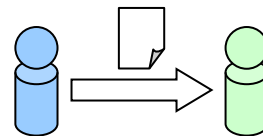
■ Before

論旨がまとまっていないので文章にムダが多くなり、結果、内容が取り散らかってしまう。報告書を何度も校正する上司も手間がかかるし、部下も何回も書き直すことになる。



After □

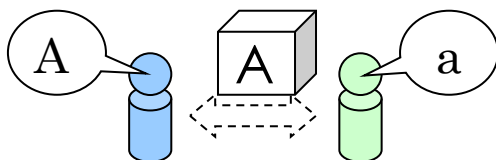
報告すべき重要情報、確認したい点など、論旨を整理して「分かる」報告書を作成すれば、何度もやり取りせず一度の手間で済む。



Case2:「取引先ときちんと打ち合わせて進めたはずの商談。 納品したら『欲しかった物と違う』と怒られた」

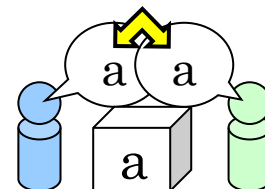
■ Before

「分かったつもり」で商談を進めていたら、実は考えや要点、あるいは言葉の定義にズレがあった。せっかく苦労して進めた商談も、少しの行き違いで信用を失うことに。



After □

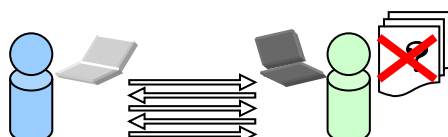
論理的な伝達には論理的な考え方が必須。論理的な考え方を身につければ、逆に相手の発言の主旨を整理できるようになる。そのポイントを確認しながら商談を進めれば、行き違いを防止できる。



Case3:「同僚にメールで問い合わせを入れたら返信が来た。 長々と状況説明が書いてあったが、結局は肝心の質問に答えていない」

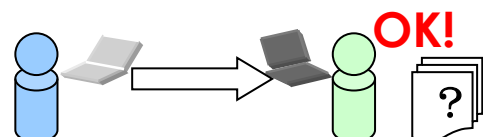
■ Before

回答がちぐはぐになるのは、回答者が質問者の意図や主旨を理解せず、思い込みで答えた“つもり”になっているから。下手をすると何回も聞き直さないと回答が得られない場合も。聞く手間も余計にかかるし、関係する仕事も進まなくなる。



After □

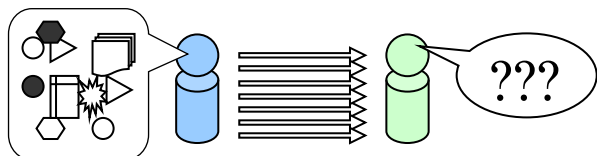
まずは回答者が落ち着いて質問意図を正しく理解し、相手がどんな情報を求めているのか把握すること。そうしたら、質問意図に即した回答と必要情報を、過不足なく適切に返すことができる。



**Case4: 「何か問題が起きていることは分かった。
何が問題なのかはまったく分からなかった」**

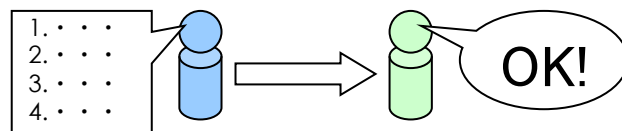
■ Before

たくさんの情報や、不確定な情報が入り交じっている場合、整理せずにとにかく何でも伝えようとすると相手も対応しきれず、結局何も伝わらない事に。下手をすると、誤解をあたえて問題をより深刻にする場合も。



After □

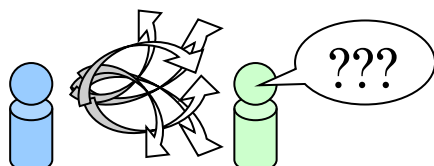
まずは確定情報と未確定情報、事実と推測、伝えるべき事と余計な事などを分けて整理すべき。そのうえで、相手に確実に伝え、互いの認識に齟齬がないか確認する。



**Case5: 「営業先の担当者の話がまったく分からない。
しかし、まさか『何が言いたいのか』なんて聞き返せない…」**

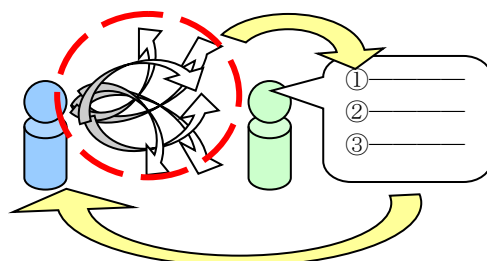
■ Before

相手の話があちこちに飛んで、要点が分からない。しかし、その相手がお得意様では「言っていることが分からない」とは口が裂けても言えないのが現実。結局、相手の意向を探りながら手探りで商談を進めることに。



After □

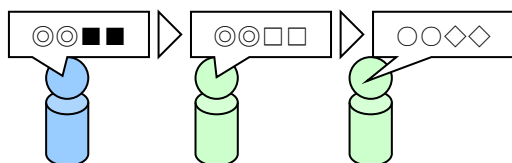
聞き手の立場でも論理的伝達力は役に立つ。相手の話を自分の文章に置き換え、論旨を整理すると、不明確な点が見えてくる。その上で「要するに」という“まとめ”を提示することで、お互いの考えを確認することができる。



**Case6: 「お客様の要望をきちんと伝えたはずなのに！
出来上がってきたのは見当外れのシステムだった」**

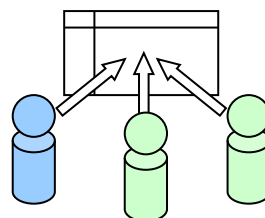
■ Before

お客様が専門家とは限らず、また複数の人間が関わるシステム構築などの場面では、初めのちょっとしたズレが、伝言ゲームの要領でどんどん大きな開きになってしまう。結果、製品が要望とはまったく違うものになってしまうことも。



After □

伝言ゲームにならないよう、聞き手・話し手両方の視点で、言葉の意味、定義、意図を正しく伝達できる力が必要となる。それにより、同じ物を同じように見る＝認識を合わせることができる。

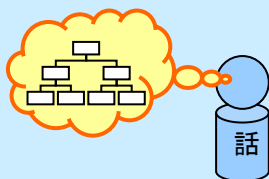


■ 他のセミナーと何が違うの？

本セミナー以外にも、コミュニケーションや論理的思考というテーマのセミナーはいくつもあります。それぞれ、得意とする分野、対象としていない分野があり、内容が異なります。

その中で、この「**業務効率向上のための論理的伝達力マスターセミナー**」は、日常的な業務で最も使う頻度が高く、かつ重要性が増している「考えや情報の論旨を整理する」「論旨を適切な文章に落とし込む」「相手に誤解なく伝達する」という点を特長としています。

● ロジカルシンキング等の思考法セミナー

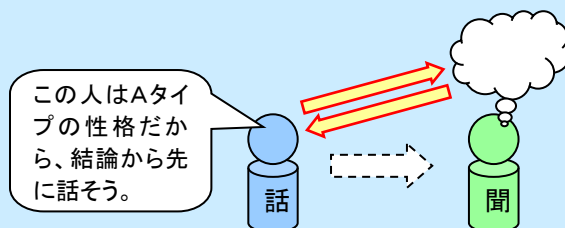


・複雑な考えや情報を、図形化して整理する方法論・手法



・整理・図示化は優れているが、文章化や伝達まではしない

● コミュニケーション・性格分析セミナー

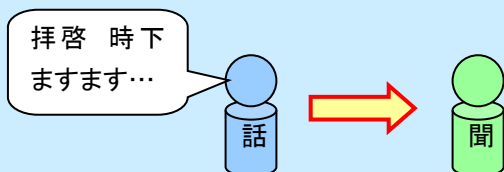


・聞き手の性格タイプや表情・感情などを読む方法と、対応の取り方



・対話スキルは向上するが、文章の構成などは扱わない

● 話し方セミナー・ビジネス文書セミナー

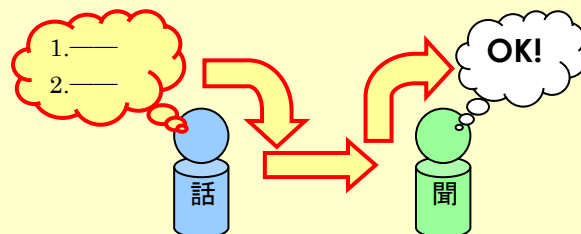


・ビジネス文書や正しい敬語表現などの訓練



・言葉の表現を扱ってはいるが、論旨の整理・伝達の視点は入っていない

● 論理的伝達力マスターセミナー



・論理的な思考に基づいた論旨の整理、伝達の方法論を学ぶ



・図形化や性格分析などは扱わない

お申込みに関してのお問い合わせ先

品質経営推進センター 品質経営・SQiP・MSグループ（品質経営セミナー関係）

TEL：03-5378-1213 FAX：03-5378-9842 E-Mail：tqmsemi@juse.or.jp